**Préposé(e) au Service à la clientèle bilingue, d'expérience, pour une entreprise de soins de santé établie**

Une entreprise de soins de santé mondiale progressive recherche, pour son siège social de Winnipeg, un(e) préposé(e) au Service à la clientèle bilingue, d'expérience, ayant de fortes aptitudes pour la résolution de problèmes complexes. Notre entreprise fournit aux pharmacies, foyers d'accueil et hôpitaux des produits-créneaux et des services, dans un environnement professionnel, dynamique et amical, et offre à ses employés des salaires et des avantages intéressants.

**Tâches et responsabilités**

- Recherche des solutions pour résoudre et gérer de façon satisfaisante les questions et demandes de la clientèle, d'une manière opportune et professionnelle, notamment :
    - les questions de la clientèle concernant les produits et services,
    - les nouvelles commandes, les renouvellements, les devis ou les crédits,
    - les demandes de clients concernant le mode d'emploi des produits et les autres articles complémentaires,
    - le soutien aux activités de l'équipe de vente (devis, structure de prix, promotions),
    - la capacité de revoir les antécédents et activités des clients afin de résoudre les questions et de fournir des conditions de vente intéressantes, en collaboration avec le Service des finances,
    - la capacité de produire des reçus et autres documents et d'en assurer le suivi, tant pour la clientèle nationale qu'internationale.
- Veille à ce que toutes les questions des clients, les commandes, l'information, les contacts soient saisis rapidement et correctement, et assure la coordination avec les autres services de l'entreprise pour offrir les meilleurs produits et services.
- Traite et résout efficacement les questions des clients grâce à des techniques de résolution de problèmes, d'offre d'options et de ventes croisées, motivées par les résultats.
- Est en mesure de trier et d'analyser les données sur la clientèle, pour produire des rapports internes qui orientent les décisions des gestionnaires de l'entreprise.
- Maintient et projette une attitude de travail positive, optimiste et d'avant-garde convenant au secteur complexe des soins de santé.

**Qualifications**

- Aisance égale en français et en anglais, à l'écrit et à l'oral.
- Excellentes aptitudes pour la communication et capacité de comprendre les problèmes, d'offrir des options et de présenter des solutions à la clientèle.
- Minimum de 3 à 5 années d'expérience du service à la clientèle.

- Affabilité et professionnalisme, avec une volonté et une capacité de prendre en charge les besoins complexes des clients.
- Facilité d'apprentissage des aptitudes de résolution de problèmes et volonté de mener les projets à terme.
- Souci du détail et de la qualité des résultats visés.
- Personne intelligente et organisée capable d'établir des priorités et de mener à bien plusieurs projets à la fois.
- Attitude positive, optimiste et avant-gardiste, avec une volonté de travailler de manière collective ou individuelle, selon les besoins, pour résoudre efficacement les problèmes.
- Présence téléphonique plaisante et engagée.
- Compétences techniques essentielles :
    - capacité de taper 45 mots à la minute,
    - connaissances et aise en informatique,
    - connaissance d'un système de gestion des relations avec la clientèle (CRM) et idéalement, Navision,
    - connaissance de Microsoft Office, Outlook et maîtrise au minimum modérée d'Excel.
- Volonté d'apprendre et de s'épanouir au sein d'une entreprise mondiale progressive et professionnelle.

**Rémunération et avantages**

- Rémunération basée sur l'expérience et le niveau de compétence. Scolarité collégiale ou universitaire souhaitée (au minimum une 12$^{e}$ année).
- Programme d'avantages complets :
    - participation aux bénéfices
    - cotisation de contrepartie aux REÉR
    - aide à l'éducation
    - régime d'assurance de groupe

**Contact :** hr@manrex.com ***Veuillez éviter les demandes téléphoniques ou en personne.***

***Les demandes de firmes de recrutement externes ne seront pas examinées.***

**Remarque :**

Nous tenons à remercier tous les postulants de leur intérêt. Toutefois, Manrex ne communiquera qu'avec les candidats retenus.